

RESPONSABLE RECEPTIONNAIRE

FAMILLE DE METIER LOGISTIQUE

Autres appellations : Responsable logistique

MISSION

Le responsable réceptionnaire a pour mission l'optimisation des flux de marchandises par la bonne coordination des activités de réception, de stockage et de manutention des produits vendus en magasins. Dans cette optique, il encadre et organise le travail d'un ou de plusieurs réceptionnaires.

EVOLUTIONS DU MÉTIER

1. MODERNISATION DES MODES DE GESTION

- La gestion informatisée (enregistrement informatique des réceptions, des déplacements, des stockages, des déstockages de marchandises) continue de se développer et devient la norme dans les magasins de grande taille

- Les exigences de coordination avec les interlocuteurs internes et externes se renforcent en particulier avec la multiplication des livraisons (pour limiter les stocks et la démarque) et la multiplication des événements commerciaux en magasin (pour éviter les ruptures)

2. PRISE EN COMPTE DU DEVELOPPEMENT DURABLE DANS L'ACTIVITE

- Les préoccupations environnementales grandissantes impliquent pour le responsable réceptionnaire une plus grande maîtrise des procédures de tri et de recyclage des déchets (produits chimiques, matières plastiques, ...)

3. RENFORCEMENT DES EFFORTS LIES A LA SANTE ET A LA SECURITE

- Une attention croissante aux problèmes de santé et de sécurité est portée par les pouvoirs publics et les organisations professionnelles (usure physique, accident du travail, ...) et pourrait conduire à renforcer les exigences de formation et à faire évoluer les pratiques professionnelles en la matière (sécurité, gestes et postures adaptées...)

ACTIVITÉS PRINCIPALES

1. MANAGEMENT D'UNE EQUIPE DE RECEPTIONNAIRES

- Répartit les activités entre les membres de son équipe en fonction de la nature des tâches, de la charge de travail et des compétences de chacun

- Assiste et forme à la réalisation des tâches quotidiennes, supervise et évalue le travail de son équipe

- Relaye judicieusement à son équipe l'information émise par la Direction ou par la force de vente

2. GESTION DES FLUX DE MARCHANDISES

- Construit le planning de livraisons en tenant compte des contraintes de ses partenaires internes (ex : vendeurs) et externes (ex : fournisseurs)

- Effectue ou contrôle la mise à jour des données de réception dans le système d'information ou le cahier de livraison

- Analyse les incidents récurrents (ruptures de stocks, retard de livraison, qualité des produits) et propose des actions correctrices

- Organise la coordination entre l'équipe de réception et l'équipe de vente afin d'optimiser l'acheminement des marchandises de l'entrepôt vers le point de vente

- Passe commande auprès des fournisseurs en accord avec la force de vente

- Organise le suivi et l'identification de la démarque

- Règle les litiges éventuels avec les fournisseurs

- Formalise des rapports d'activité pour la Direction du magasin sur les coûts de gestion, l'état des stocks, le taux de démarque et les rythmes d'approvisionnement

3. GESTION DES STOCKS ET DE L'ENTREPOT

- Supervise et participe aux opérations de manutention de marchandises au sein de l'entrepôt

- S'assure du respect de la réglementation relative aux conditions d'entreposage et des règles de sécurité liées à la manutention de marchandises

- Vérifie et contribue au maintien en parfait état d'ordre et de propreté de l'entrepôt (évacuation des déchets, tri des emballages, rangement des rolls), organise et participe aux inventaires

Les Métiers de la Jardinerie

- S'assurer et participe au maintien en bon état de fonctionnement du matériel logistique (par exemple : chariot élévateur, transpalette)

ACTIVITES COMPLEMENTAIRES

- Met en rayon les marchandises
- Supervise l'activité du chauffeur livreur

CONDITIONS DE TRAVAIL

- Le métier requiert une bonne condition physique (station debout prolongée, port de charges lourdes, déplacement d'objets volumineux, ...)
- L'activité se situe essentiellement en entrepôt et/ou en plein air (plus rarement en point de vente)
- Les horaires de travail sont souvent décalés (tôt le matin pour réceptionner les livraisons)
- Le travail en week-end et les jours fériés est peu fréquent, hormis en saison pour renforcer les équipes de vente

COMPÉTENCES TECHNIQUES

1. GESTION DES FLUX DE MARCHANDISES

- Organiser un processus d'acheminement des marchandises en tenant compte des coûts associés
- Veiller à la fiabilité des flux physiques et informatiques de marchandises
- Maîtriser l'outil informatique pour le suivi des opérations de gestion des stocks et les travaux de reporting
- Passer commande auprès des fournisseurs, négocier les conditions de livraison, établir les contrats de collaboration commerciale
- Utiliser sa connaissance de l'entreprise et de son environnement pour gérer les aléas de la relation avec les fournisseurs et les clients internes
- Connaître parfaitement les procédures de réception des marchandises (vérification du bon de livraison, contrôle des marchandises et en particulier la qualité des produits vivants, consigne des palettes, ...)

2. GESTION DES STOCKS ET DE L'ENTREPOT

- Connaître parfaitement les techniques de manutention et l'utilisation du matériel logistique pour coordonner et contrôler les travaux de son équipe

- Connaître les règles de stockage des marchandises selon la réglementation en vigueur (ex : conditions d'entreposage des engrais, des aliments, etc.)

- Respecter et faire respecter les règles et les procédures et appliquer les consignes de sécurité

- Avoir des connaissances horticoles de premier niveau pour savoir reconnaître les différents végétaux livrés et entretenir les plantes entreposées

- Connaître les règles en matière de tri et de recyclage des déchets (produits chimiques, matières plastiques, ...)

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

1. MANAGEMENT D'UNE EQUIPE DE RECEPTIONNAIRES

- Motiver son équipe : favoriser l'initiative et la prise de responsabilité individuelle, suivre et valoriser le travail réalisé par une appréciation régulière et argumentée, consulter ses collaborateurs avant les prises de décision, argumenter et expliquer les choix

- Accompagner son équipe : transmettre des connaissances et des savoir faire (pédagogie, reformulation, illustration), faire preuve de diplomatie et user de son autorité dans le règlement des conflits interpersonnels au sein de son équipe

- Évaluer son équipe : fixer des objectifs individuels et collectifs à son équipe, poser les critères d'évaluation et les suivre, conduire un entretien annuel d'évaluation

- Construire un planning de travail journalier pour les réceptionnaires qui tienne compte des horaires de livraisons et des besoins d'approvisionnement en magasin

2. TRAVAIL EN EQUIPE

- Avoir l'esprit d'équipe : échanger, coopérer, accueillir les nouveaux réceptionnaires et transmettre son savoir

- Être adaptable dans son activité pour pouvoir répondre aux priorités du magasin (ex : prêter main forte à l'équipe de vente)

3. GESTION DES FLUX DE MARCHANDISES DES STOCKS ET DE L'ENTREPOT

- Être méthodique, rigoureux et faire preuve d'organisation, avoir le souci des délais

- Avoir le sens du service

- Être prudent et s'attacher au respect des consignes de sécurité

- Être autonome et capable de gérer différentes activités en parallèle

Les Métiers de la Jardinerie

COMPÉTENCES À DÉVELOPPER

- Développer la maîtrise de l'outil informatique
- Développer la compréhension du fonctionnement de l'entreprise et de son environnement (connaissance du point de vente, des produits, du personnel, des fournisseurs, de l'activité, de la saisonnalité, ...)
- Développer la maîtrise et savoir transmettre les principes d'ergonomie propres au poste de réceptionnaire (en particulier pour le port de charges lourdes)

CONDITIONS D'ACCÈS

- Ce métier est généralement accessible après une expérience réussie dans le métier de réceptionnaire.
- L'accès direct, plus rarement observé, s'effectue à partir de formations de niveau Bac à Bac+2 comme le Bac Pro Logistique, le titre professionnel de Technicien en logistique d'entrepôt, le titre professionnel de Technicien supérieur en méthodes et exploitation logistique, ou le DUT Gestion logistique
- La possession d'une licence CACES est obligatoire pour les responsables réceptionnaires devant assurer des activités de cariste, c'est à dire impliquant la conduite d'engins autoporteurs de levage

NOTE

- Le Bac Pro se prépare en 3 ans après la classe de 3e après un CAP ou un BEP et débouche sur une qualification d'Agent Technique, d'Employé ou d'Ouvrier Hautement Qualifié, ou de Technicien
- Le DUT se prépare en 2 ans après le Bac dans un IUT et débouche sur une qualification de Technicien Supérieur.